

VŠĮ PSICHOLOGINĖS PARAMOS IR KONSULTAVIMO CENTRO VIDAUS TVARKOS TAISYKLĖS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. VšĮ Psichologinės paramos ir konsultavimo centro (toliau – Centras) vidaus tvarkos taisyklės (toliau – Taisyklės) nustato Centro veiklos organizavimo, strateginio planavimo, darbuotojų ir paslaugų gavėjų įtraukimo, vidaus dokumentų taikymo, vidinės ir išorinės komunikacijos, veiklos rezultatų analizės, tvarumo principų įgyvendinimo, inovacijų ir gerosios patirties sklaidos tvarką.
2. Taisyklių tikslas – aiškiai reglamentuoti pagrindinius Centro vidaus veiklos procesus, užtikrinti skaidrų ir nuoseklų valdymą, darbuotojų atsakomybių aiškumą, paslaugų gavėjų įtraukimą, kokybišką informacijos sklaidą, veiklos rezultatų analizę ir nuolatinį socialinių, psichologinių bei psichosocialinių paslaugų kokybės gerinimą.
3. Taisyklės taikomos visiems Centro darbuotojams, nepriklausomai nuo jų pareigų, darbo krūvio ar darbo organizavimo formos. Taisyklių nuostatos taip pat taikomos savanoriams, praktikantams, paslaugas pagal sutartis teikiantiems specialistams ir kitiems asmenims tiek, kiek tai susiję su jų veikla Centre ir Centro vidaus procesais.
4. Centro darbuotojai privalo laikytis šių Taisyklių, Centro patvirtintų tvarkos aprašų, pareiginių nuostatų, profesinės etikos, konfidencialumo, asmens duomenų apsaugos, darbuotojų saugos ir sveikatos, priešgaisrinės saugos bei kitų taikomų teisės aktų reikalavimų.
5. Už Taisyklių įgyvendinimo organizavimą, jų taikymo priežiūrą, darbuotojų supažindinimą ir Taisyklių atnaujinimą atsako Centro direktorius. Darbuotojai atsako už tinkamą Taisyklių laikymąsi savo veiklos srityje ir privalo informuoti Centro direktorių apie pastebėtus neaiškumus, rizikas ar poreikį tikslinti vidaus procesus.

II SKYRIUS MISIJOS, VIZIJOS, VERTYBIŲ IR STRATEGINIŲ TIKSLŲ FORMAVIMAS

6. Centro veikla grindžiama patvirtinta misija, vizija, vertybėmis ir strateginėmis veiklos kryptimis. Šie elementai yra pagrindas planuojant paslaugas, organizuojant darbą, priimant sprendimus, vertinant veiklos rezultatus ir užtikrinant paslaugų kokybę.

7. Misija, vizija, vertybės ir strateginiai tikslai formuojami ir peržiūrimi įtraukiant Centro darbuotojus, o pagal poreikį – paslaugų gavėjus, partnerius, bendradarbiaujančias institucijas ir kitas suinteresuotąsias šalis. Įtraukimas organizuojamas taip, kad būtų surenkama praktinė patirtis, darbuotojų įžvalgos, paslaugų gavėjų poreikiai ir partnerių pastebėjimai.

8. Darbuotojų ir paslaugų gavėjų įtraukimas į misijos, vizijos, vertybių ir strateginių tikslų peržiūrą vykdomas darbuotojų susirinkimų, individualių pokalbių, diskusijų, apklausų, elektroninio pašto, grįžtamojo ryšio formų arba kitų Centro taikomų komunikacijos priemonių pagalba.

9. Misija, vizija ir vertybės peržiūrimos ne rečiau kaip vieną kartą per dvejus metus. Peržiūra taip pat atliekama pasikeitus Centro veiklos kryptčiai, teikiamų paslaugų pobūdžiui, teisės aktams, paslaugų gavėjų poreikiams, finansavimo sąlygoms ar įvykus reikšmingiems organizaciniais pokyčiams.

10. Peržiūros metu vertinama, ar Centro veikla atitinka misiją, ar vizija išlieka aktuali, ar vertybės atspindi kasdienėje darbuotojų veikloje, ar strateginės kryptys atitinka teikiamų paslaugų kokybę, prieinamumą ir tęstinumą tikslus.

11. Misijos, vizijos, vertybių ir strateginių tikslų peržiūros rezultatai fiksuojami veiklos planuose, metinėse ataskaitose, vidaus informaciniuose pranešimuose, direktoriaus sprendimuose ar kituose Centro dokumentuose.

12. Darbuotojų supratimas apie Centro misiją, viziją, vertybes ir strateginius tikslus vertinamas ne rečiau kaip vieną kartą per metus darbuotojų susirinkimų, individualių pokalbių, apklausų arba veiklos vertinimo metu. Nustačius informacijos trūkumą, organizuojami papildomi paaiškinimai, aptarimai ar mokymai.

III SKYRIUS

DARBUOTOJŲ IR PASLAUGŲ GAVĖJŲ ĮTRAUKIMAS Į VEIKLOS PLANAVIMĄ IR TOBULINIMĄ

13. Centras užtikrina darbuotojų ir paslaugų gavėjų dalyvavimą planuojant veiklą, vertinant teikiamų paslaugų kokybę ir numatant paslaugų gerinimo priemones. Įtraukimas organizuojamas taip, kad būtų atsižvelgiama į realią darbuotojų praktinę patirtį ir paslaugų gavėjų poreikius.

14. Darbuotojai teikia pasiūlymus dėl paslaugų kokybės gerinimo, darbo organizavimo, komunikacijos, rizikų valdymo, darbuotojų kompetencijų tobulinimo, inovatyvių sprendimų taikymo, paslaugų prieinamumo ir veiklos efektyvumo didinimo.

15. Paslaugų gavėjai įtraukiami teikiant grįžtamąjį ryšį apie gautas paslaugas, jų aiškumą, prieinamumą, naudingumą, darbuotojų bendravimą, informacijos suprantamumą ir galimus paslaugų gerinimo poreikius.

16. Pasiūlymai priimami žodžiu, raštu, elektroniniu paštu, susitikimų, individualių pokalbių, apklausų, skundų, prašymų ir atsiliepimų nagrinėjimo metu. Darbuotojai užtikrina, kad paslaugų gavėjams būtų sudarytos sąlygos pateikti nuomonę jiems suprantamu ir prieinamu būdu.

17. Gauti pasiūlymai analizuojami darbuotojų susirinkimuose arba Centro direktoriaus sprendimu. Vertinant pasiūlymus atsižvelgiama į jų pagrįstumą, paslaugų gavėjų poreikius, teisės aktų reikalavimus, finansines ir organizacines galimybes.

18. Priimti sprendimai, susiję su paslaugų ar darbo organizavimo tobulinimu, įtraukiami į veiklos planus, kokybės gerinimo priemonių planus, darbuotojų užduotis ar kasdienę Centro praktiką. Darbuotojai ir, kai aktualu, paslaugų gavėjai informuojami apie priimtus sprendimus susirinkimų metu, elektroniniu paštu, žodžiu arba kitais Centro taikomais informavimo būdais.

IV SKYRIUS

VEIKLOS PLANAVIMAS, REZULTATŲ ANALIZĖ IR TOBULINIMAS

19. Centras savo veiklą planuoja vadovaudamasis misija, vizija, vertybėmis, strateginėmis kryptimis, teisės aktų reikalavimais, paslaugų gavėjų poreikiais, veiklos rezultatų analize ir turimais ištekliais. Veiklos planavimas vykdomas nuosekliai, siekiant užtikrinti paslaugų prieinamumą, tęstinumą ir kokybę.

20. Veiklos rezultatai analizuojami ne rečiau kaip vieną kartą per metus. Analizės metu vertinama, kaip įgyvendinti veiklos tikslai, kokie paslaugų rodikliai pasiekti, kokios paslaugų kokybės tendencijos nustatytos, kokie paslaugų gavėjų ir darbuotojų poreikiai išryškėjo bei kokių veiklos tobulinimo veiksmų reikia imtis.

21. Veiklos rezultatų analizės metu vertinami paslaugų kokybės, paslaugų gavėjų pasitenkinimo, darbuotojų įsitraukimo, darbuotojų kompetencijų, komunikacijos, rizikų valdymo, inovacijų taikymo, tvarumo ir bendradarbiavimo rodikliai.

22. Veiklos rezultatų vertinimui naudojami paslaugų apskaitos duomenys, apklausų rezultatai, paslaugų gavėjų atsiliepimai, darbuotojų pastebėjimai, skundų ir prašymų analizė, metinės veiklos ataskaitos, projektų ataskaitos, kokybės vertinimo išvados ir kiti Centro turimi duomenys.

23. Veiklos analizės rezultatai naudojami rengiant arba tikslinant metinius veiklos planus, paslaugų kokybės gerinimo priemones, darbuotojų kompetencijų tobulinimo planus, rizikų valdymo priemones ir vidaus dokumentus. Nustačius trūkumus, Centro direktorius inicijuoja korekcinius veiksmus ir numato jų įgyvendinimo terminus.

24. Veiklos rezultatų analizės ir tobulinimo sprendimai dokumentuojami ataskaitose, planuose, direktoriaus sprendimuose arba kituose Centro vidaus dokumentuose.

V SKYRIUS

DARBUOTOJŲ SUPAŽINDINIMAS SU VIDAUS DOKUMENTAIS

25. Visi Centro darbuotojai supažindinami su vidaus dokumentais, reglamentuojančiais jų darbą, atsakomybes, elgesio principus, paslaugų teikimą, komunikaciją, duomenų apsaugą, saugą ir sveikatą bei kitus darbo organizavimo klausimus.
26. Darbuotojai supažindinami su vidaus tvarkos taisyklėmis, pareiginiiais nuostatais, tvarkos aprašais, darbuotojų saugos ir sveikatos instrukcijomis, priešgaisrinės saugos reikalavimais, asmens duomenų apsaugos ir konfidencialumo reikalavimais, etikos taisyklėmis, skundų ir atsiliepimų nagrinėjimo tvarka, kokybės vertinimo dokumentais ir kitais jų darbui aktualiais dokumentais.
27. Supažindinimas vykdomas pasirašytinai, elektroninėmis dokumentų valdymo priemonėmis, elektroniniu paštu, darbuotojų susirinkimų metu arba individualiai.
28. Naujai priimtas darbuotojas su jam aktualiais vidaus dokumentais supažindinamas darbo pradžioje. Pasikeitus vidaus dokumentams, darbuotojai supažindinami su pakeitimais užtikrinant, kad naujos nuostatos būtų tinkamai taikomos praktikoje.
29. Centro direktorius organizuoja darbuotojų supažindinimą su vidaus dokumentais ir užtikrina, kad darbuotojams būtų suteikta galimybė gauti paaiškinimus dėl dokumentų taikymo. Esant poreikiui organizuojami papildomi aptarimai ar mokymai.

VI SKYRIUS

TVARUMO PRINCIPŲ ĮGYVENDINIMAS

30. Centras savo veikloje vadovaujasi tvarumo principais ir siekia atsakingai naudoti turimus išteklius, mažinti neigiamą poveikį aplinkai, skatinti darbuotojų ekologinį sąmoningumą ir racionaliai organizuoti kasdienę veiklą.
31. Centre taikomos tvarumo priemonės apima taupų elektros energijos, vandens, šildymo, popieriaus ir kitų darbo priemonių naudojimą, elektroninių dokumentų ir komunikacijos priemonių taikymą, atliekų rūšiavimą, atsakingą pirkimų planavimą ir aplinkai draugiškų priemonių pasirinkimą, kai tai yra pagrįsta ir įmanoma.
32. Darbuotojai kasdienėje veikloje laikosi tvarumo principų: racionaliai naudoja darbo priemones, vengia perteklinio spausdinimo, pagal galimybes renkasi elektroninius dokumentus, išjungia nenaudojamą įrangą, rūšiuoja atliekas ir teikia pasiūlymus dėl tvaresnio darbo organizavimo.
33. Tvarumo iniciatyvos ir jų įgyvendinimo rezultatai aptariami darbuotojų susirinkimuose ne rečiau kaip vieną kartą per metus arba pagal poreikį. Pastebėti trūkumai ir pasiūlymai įtraukiami į veiklos tobulinimo priemones.

VII SKYRIUS

VIDINĖ IR IŠORINĖ KOMUNIKACIJA

34. Centro komunikacija grindžiama aiškumo, tikslumo, pagarbos, konfidencialumo, bendradarbiavimo ir savalaikio informavimo principais. Komunikacija organizuojama taip, kad darbuotojai, paslaugų gavėjai, partneriai ir visuomenė laiku gautų jiems aktualią, teisingą ir suprantamą informaciją.

35. Vidinė komunikacija Centre vykdoma darbuotojų susirinkimų, individualių pokalbių, elektroninio pašto, telefono, elektroninių dokumentų valdymo priemonių ir kitų Centro taikomų komunikacijos būdų pagalba. Vidinės komunikacijos tikslas – užtikrinti, kad darbuotojai laiku gautų informaciją apie darbo organizavimą, paslaugų teikimą, pokyčius, naujas tvarkas, renginius, rizikas ir kitus darbui svarbius klausimus.

36. Darbuotojų susirinkimai organizuojami periodiškai ir pagal poreikį. Susirinkimų metu aptariami veiklos klausimai, paslaugų organizavimas, kokybės gerinimo priemonės, rizikos, paslaugų gavėjų grįžtamasis ryšys, darbuotojų pasiūlymai ir kiti aktualūs klausimai.

37. Išorinė komunikacija vykdoma Centro interneto svetainėje, socialiniuose tinkluose, elektroniniu paštu, telefonu, informaciniuose pranešimuose, renginių metu ir kitais Centro naudojamais informavimo būdais. Išorinė komunikacija skirta informuoti paslaugų gavėjus, partnerius, bendruomenę ir visuomenę apie Centro teikiamas paslaugas, veiklos rezultatus, projektus, iniciatyvas, renginius ir kitą aktualią informaciją.

38. Viešinama informacija aiški, tiksli, aktuali, etiška, neklaidinanti ir suprantama paslaugų gavėjams bei visuomenei. Viešinant informaciją užtikrinamas asmens duomenų apsaugos, konfidencialumo, paslaugų gavėjų orumo ir profesinės etikos reikalavimų laikymasis.

39. Už informacijos parengimą, pateikimą ir atnaujinimą atsako Centro direktorius arba jo paskirti darbuotojai pagal kompetencijos sritis. Informacija apie teikiamas paslaugas, kontaktus, veiklos rezultatus, projektus, renginius ir iniciatyvas peržiūrima periodiškai ir atnaujinama pasikeitus duomenims.

40. Vidinės ir išorinės komunikacijos efektyvumas aptariamas darbuotojų susitikimų metu. Nustačius, kad informacija darbuotojus, paslaugų gavėjus ar partnerius pasiekia nepakankamai aiškiai arba ne laiku, komunikacijos būdai tikslinami.

VIII SKYRIUS

INOVACIJOS IR GEROSIOS PATIRTIES SKLAIDA

41. Centras skatina inovatyvių sprendimų, naujų darbo metodų, skaitmeninių priemonių ir gerosios praktikos taikymą socialinių, psichologinių ir psichosocialinių paslaugų srityje. Inovacijos suprantamos kaip nauji arba patobulinti darbo būdai, kurie padeda didinti paslaugų prieinamumą, kokybę, efektyvumą ir paslaugų gavėjų įsitraukimą.

42. Darbuotojai dalijasi profesine patirtimi, mokymų metu įgytomis žiniomis, praktiniais metodais ir pastebėjimais darbuotojų susirinkimų, metodinių aptarimų, intervizių, supervizių, individualių pokalbių ar kitų vidinės komunikacijos priemonių metu.

43. Darbuotojai teikia pasiūlymus dėl naujų veiklų, paslaugų organizavimo būdų, prevencinių priemonių, metodinių priemonių, skaitmeninių sprendimų, komunikacijos ir darbo organizavimo tobulinimo. Pasiūlymai svarstomi atsižvelgiant į Centro veiklos tikslus, darbuotojų kompetencijas, paslaugų gavėjų poreikius ir turimus išteklius.

44. Pasiteisinę sprendimai, naujos praktikos ir veiklos tobulinimo iniciatyvos fiksuojamos veiklos ataskaitose, metodinėje medžiagoje, vidinės komunikacijos pranešimuose, projektų dokumentuose arba kituose Centro dokumentuose. Esant galimybei, gerą patirtimi dalijamasi su partneriais, kitomis įstaigomis ar profesinėmis bendruomenėmis.

IX SKYRIUS

BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

45. Taisyklės tvirtinamos Centro direktoriaus įsakymu ir įsigalioja nuo jų patvirtinimo dienos, jeigu direktoriaus įsakyme nenustatyta kita įsigaliojimo data.

46. Taisyklės peržiūrimos periodiškai, bet ne rečiau kaip kartą per dvejus metus, taip pat pasikeitus teisės aktams, Centro veiklos pobūdžiui, teikiamų paslaugų struktūrai ar nustatytus poreikį tikslinti vidaus veiklos procesus.

47. Taisyklių pakeitimai ir papildymai tvirtinami Centro direktoriaus įsakymu. Darbuotojai su patvirtintais pakeitimais supažindinami pasirašytinai, elektroninėmis priemonėmis arba kitu Centro taikomu būdu.

48. Taisyklės saugomos Centre ir, esant poreikiui, skelbiamos Centro interneto svetainėje arba pateikiamos darbuotojams kitomis Centro nustatytomis priemonėmis.

49. Kiekvienas darbuotojas atsako už šių Taisyklių laikymąsi savo funkcijų vykdymo srityje.